



***«Психологическая  
сущность конфликта»***

# Содержание

- определение понятия конфликт;
- позитивные и негативные функции конфликтов;
- структурные компоненты конфликта;
- психологические компоненты конфликта;
- причины возникновения конфликтов;
- динамика развития конфликта (стадии, фазы);
- конфликты в сфере управления.

# Что такое конфликт?

**Конфликт** представляет собой систему социально-психологического взаимодействия между людьми или группами людей (конфликтантами) в виде столкновения, противоборства, содержание которого определяется противоречиями, противоположными интересами, угрозами удовлетворения их актуальных потребностей и компонентами иррационального поведения.



Принципиальным в понимании конфликта является выделение ключевых понятий – **противоречие** и **интерес**. Но не каждое противоречие приводит к конфликту, а лишь те, которые:

- заставляют человека (или группу) осознавать противоположность интересов, которые вызывают противоречия;
- определяют некий уровень соответствующей конфликту мотивации и поведения.

**Конфликты происходят повсюду, где существуют люди и являются нормальным явлением существования социума.**

**"Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс" – говорит известный американский психолог Ч. Диксон, занимающийся конфликтами.**

# Позитивные и негативные функции конфликтов

## Позитивные функции:

- конфликт способствует возрастанию степени сплоченности и организованности группы;
- стимулирует предприимчивость и творчество конфликтантов;
- помогает выявить проблему и различные точки зрения на неё, разные подходы к устранению проблем;
- конфликт выполняет диагностическую функцию, показывая реальную картину отношений между членами группы.

## Негативные функции:

- ухудшение социально-психологического климата;
- неадекватное, социально неоправданное восприятие конфликтующими сторонами друг друга, а также непонимание их коренных интересов;
- снижение активности сотрудничества конфликтантов во время конфликта и после него;
- формируется дух конфронтации и противоборства в ущерб эффективному решению реальных проблем и преодолению разногласий.

# Структурные компоненты конфликта

**Объект  
конфликта**

**Участники  
конфликта**

**Конфликтная  
ситуация**

**Инцидент**

**Объект конфликта** — социальное явление (чаще всего спорный вопрос, проблема), которое вызвало данную конфликтную ситуацию. Борьба за право владеть этим явлением и приводит к конфликту.

**Участники (оппоненты) конфликта** — это отдельные личности, группы людей и даже организации. Наличие объекта и участников (оппонентов) конфликта создает **конфликтную ситуацию**.

Для того чтобы конфликт перерос из потенциального в реальный, необходим **инцидент**, то есть действия со стороны участников конфликта.

**Конфликт =  
конфликтная  
ситуация +  
инцидент.**



# Психологические компоненты конфликта:

1. мотивы, цели, потребности, которые движут участником конфликта;
2. способы и тактика поведения участника при конфликтном взаимодействии;
3. информационная составляющая моделей поведения участников.

# Причины возникновения конфликтов

Выделяют **объективные и субъективные факторы**.

**1. Объективными факторами конфликта** являются реально существующие противоречия. Они связаны с основами жизнедеятельности и базовыми особенностями личности. В качестве примера таких противоречий можно назвать противоречия социального неравенства, классовые, конкурентные рыночные отношения. Это могут быть противоречия информационного, интеллектуального свойства. Объективные факторы конфликтов делают конфликт неизбежным.

**2. Субъективные факторы конфликта** представлены виртуально, мнимо существующими противоречиями. Люди искаженно воспринимают ситуацию и обстоятельства, в которых они находятся. Результат – представляемое становится реальным. Иллюзии становятся генераторами противоречий и конфликта, а стимулы противодействия усиливаются.

# Иллюзии

**Иллюзии**, усиливающие интенсивность конфликта, ведущие его к высокой степени обострения:

- 1) иллюзия «крайней альтернативы»;
- 2) иллюзия «самооправдания»;
- 3) иллюзия «плохого человека»;
- 4) иллюзия «зеркального восприятия».



# Стадии развития конфликта

## 1) Этап предконфликтной ситуации.

Характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

## 2) Этап инцидента.

Характеризуется осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. На этом этапе могут проявляться критические, недоброжелательные высказывания, ограничение контактов, резкое изменение настроений и прочее.

## 3) Этап развития конфликта.

Участники переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба «противнику»; открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования.

#### **4) Этап кульминации конфликта.**

Это своего рода верхняя точка развития конфликта, выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам становится очевидно, что продолжать его больше невозможно. Кульминация - вариант острого конфликта. Часто конфликт не развивается до такой фазы и разрешается на предыдущей.

#### **5) Этап разрешения конфликта.**

На этой фазе конфликт завершается.

#### **6) Этап постконфликтной ситуации.**

Конфликт почти всегда не проходит незаметно. Поэтому возникает необходимость ликвидировать или закрепить деструктивные, негативные или наоборот позитивные, конструктивные последствия, изменения в организации, группе или личности такую ситуацию называют еще последствием конфликта.

# Фазы реализации конфликта

Фазы отражают параметры интенсивности конфликта. Принято выделять несколько таких фаз:

- 1) Начальная фаза;
- 2) Фаза подъема конфликта;
- 3) Пик конфликта;
- 4) Фаза спада (снижения) конфликта.



# Примерное соотношение фаз и этапов

<u>Фаза конфликта</u> <u>а</u>	<u>Этап конфликта</u>	<u>Возможности разрешения конфликта</u>
Начальная	Предконфликтная ситуация, инцидент, возникновение конфликтной ситуации	92%
Подъема	Развитие конфликта	46%
Пик конфликта	Кульминация	Менее 5 %
Спад	Разрешение	Около 20 %

# Виды конфликтов

- 1) В зависимости от вовлеченных в конфликт субъектов: **внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты между отдельным человеком и группой.**
- 2) При вовлечении в конфликт представителей одного организационного уровня говорят о **горизонтальном конфликте**, если же субъекты конфликтного взаимодействия относятся к различным организационным уровням - о **вертикальном.**
- 3) В зависимости от исхода: **деструктивные** (дисфункциональные) и **конструктивные** (функциональные) конфликты.
- 4) В зависимости от выраженности их внешних проявлений: **скрыто протекающие** и **явные.**



# Конфликты в сфере управления

Под **конфликтами в сфере управления** необходимо понимать конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.

## Классификация конфликтов в сфере управления:

- 1) По характеристикам субъектов конфликтного взаимодействия.** Это тип группового конфликта между субъектами и объектами управления, между участниками системы управления, а также между руководителем и подчиненным - тип межличностного конфликта.
- 2) По источникам конфликтности.** Это тип структурных, инновационных, позиционных и ценностных конфликтов. Основные причины таких конфликтов кроются в сфере межличностных, межгрупповых отношений и противоречий.
- 3) По характеристикам динамики управленческой деятельности** (по функциям управления) выделяют: конфликты планирования, организации, мотивации и контроля. Причинами таких конфликтов могут быть нарушения принципов планирования и организации, отношений между подразделениями.

# Заключение

Конфликты являются неотъемлемой частью жизни любой организации. Более того, во многих случаях именно наличие конфликтов является показателем того, что организация развивается.

Анализ причин, течения и результатов конфликтов убеждает в том, что многие из них не только допустимы, но и желательны, поскольку дают информацию о проблемах организации, позволяют выявить скрытые от глаз процессы, разнообразие позиций и прочее.

# Литература

1. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. (Серия «Учебники и учебные пособия») / Д. П. Зеркин. – Ростов-н/Д: «Феникс», 1998. – 480 с.
2. Кабаченко Т.С. Психология управления: уч. Пособие / Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2005. – 384 с.
3. Конфликт как среда и средство управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uprav.biz/materials/education/view/3267.html?next=1>
4. Составные компоненты конфликта и его характеристики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://psyterra.spb.ru/moreinfo/conflicts/data/ic\\_moreinfoconflicts/3/](http://psyterra.spb.ru/moreinfo/conflicts/data/ic_moreinfoconflicts/3/)
5. Психология управления конфликтными ситуациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.shkl.ru/psihologiya/psihologiya-upravleniya-konfliktnymi-situaciyami>